



|    |   |                          |         |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|----|---|--------------------------|---------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| 5  | BBVA Bancomer, Banca Empresarial, Multiva IDN, Scotiabank, Afirme Sadabel, Unión de Crédito, Monev, Ve por Más, SIMSA, REYMSA, Santander, Sabcapital, | Clientes                 | Externo | <p>Contar con infraestructura necesarias para garantizar la seguridad de la información en relación con el acceso, almacenamiento, y/o procesamiento de la información de su propiedad.</p> <p>Apegarse a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en forma general y de forma específica a los artículos aplicables.</p> <p>Realizar toda la gestión necesaria para asegurar que los datos que nos proporciona el Cliente y los que se le entregan no se verán vulnerados en cuanto a su confidencialidad, integridad y disponibilidad.</p> <p>Contar con un plan de continuidad en los servicios, con la finalidad de garantizar el servicio en los sistemas de información en caso de eventos de desastre, contingencia, fallas o interrupciones en las telecomunicaciones y/o en sus equipos de cómputo y otros que estén involucrados en el servicio.</p> | <p>Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado en la organización.</p> <p>Estar certificado en la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Encuestas de Satisfacción al Cliente.</p> <p>Atención de aclaraciones por parte de la Supervisora de Atención a Clientes.</p> <p>Juntas de seguimiento trimestrales (aplica solo con algunos clientes)</p>  | Correo electrónico y llamadas telefónicas                       |
| 6  | SEARS SANBORNS MULTIVA  | Clientes                 | Externo | <p>Contar con infraestructura necesarias para garantizar la seguridad de la información en relación con el acceso, almacenamiento, y/o procesamiento de la información de su propiedad.</p> <p>Apegarse a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en forma general y de forma específica a los artículos aplicables.</p> <p>Realizar toda la gestión necesaria para asegurar que los datos que nos proporciona el Cliente y los que se entregan no se verán vulnerados en cuanto a su confidencialidad, integridad y disponibilidad.</p> <p>Contar con un plan de continuidad en los servicios, con la finalidad de garantizar el servicio en los sistemas de información en caso de eventos de desastre, contingencia, fallas o interrupciones en las telecomunicaciones y/o en sus equipos de cómputo y otros que estén involucrados en el servicio.</p>    | <p>Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado en la organización.</p> <p>Estar certificado en la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Encuestas de Satisfacción al Cliente.</p> <p>Reportes de REDECO.</p>  | Correo electrónico y llamadas telefónicas                       |
| 7  | Deudores  | Terceras partes          | Externo | <p>El tratamiento de los datos personales de los Deudores acreditados se apeguen a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en forma general y de forma específica a los artículos 19, 20 y 21.</p> <p>El tratamiento de los datos personales de terceros se apeguen a Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Autoridades, Organos y Organismos de Gobierno (sujetos obligados).</p>   | No hacer mal uso de los datos personales y sensibles de los Deudores.   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Quejas y/o comentarios de los Deudores.</p> <p>Reportes de REDECO.</p>  | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 8  | Acreditados   | Terceras partes          | Externo | <p>El tratamiento de los datos personales de los Acreditados se apeguen a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en forma general y de forma específica a los artículos 19, 20 y 21.</p> <p>El tratamiento de los datos personales de terceros se apeguen a Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Autoridades, Organos y Organismos de Gobierno (sujetos obligados).</p>  | No hacer mal uso de los datos personales y sensibles de los Acreditados.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Buzón de quejas y sugerencias en las sucursales.</p> <p>Encuesta de Satisfacción.</p>   | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 9  | Sujetos de investigación  | Terceras partes          | Externo | <p>El tratamiento de los datos personales de los Acreditados se apeguen a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en forma general y de forma específica a los artículos 19, 20 y 21.</p> <p>El tratamiento de los datos personales de terceros se apeguen a Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Autoridades, Organos y Organismos de Gobierno (sujetos obligados).</p>  | No hacer mal uso de los datos personales y sensibles de los Sujetos de investigación.   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Formato de Atención al Cliente</p> <p>Formato de quejas</p>   | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 10 | INAI  | Autoridades regulatorias | Externo | Cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares   | <p>Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado en la organización.</p> <p>Estar certificado en la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Resultado de la verificación por parte del INAI en la organización para determinar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (cuando aplique)</p>   | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 11 | RPPyC   | Autoridades regulatorias | Externo | <p>Cumplimiento de los Reglamentos de los Registros Públicos del estado de México y de la Ciudad de México</p> <p>Contar con la firma electrónica de autenticación para la plataforma SINGER y así poder acceder a la consulta en línea de la información disponible de los RPPyC</p>  | Hacer buen uso de la información electrónica obtenida.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Verbal en caso de incumplir un lineamiento de seguridad al visitar de manera física algún Registro Público del estado de México y de la Ciudad de México.</p> <p>Correo electrónico en caso de incumplir un lineamiento de seguridad al realizar un trámite en línea en los Registros Públicos del estado de México y de la Ciudad de México.</p> | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |

|    |  |                           |         |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |
|----|--|---------------------------|---------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|
| 12 | Juzgados Civiles de la Ciudad de México y/o Estado de México | Autoridades regulatorias  | Externo | Cumplimiento de los Reglamentos de los Juzgados Civiles de la Ciudad de México y del estado de México.<br>Contar con las firmas electrónicas de autenticación para el acceso a la información y realizar trámites en línea disponible de los juzgados civiles (Certificado digital de firma electrónica FIREL para la Cdmx y Firma electrónica para el Estado de México)                    | Hacer buen uso de la información electrónica obtenida.   | X |   |   |   |   |   |   |   |  | 1 | Verbal en caso de incumplir un lineamiento de seguridad al visitar de manera física algún juzgado civil del estado de México y de la Ciudad de México.<br>Correo electrónico en caso de incumplir un lineamiento de seguridad al realizar un trámite en línea en algún juzgado civil del estado de México y de la Ciudad de México. | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 13 | Municipio de Nezahualcóyotl                                  | Autoridades regulatorias  | Externo | Cumplimiento del Reglamento de Protección Civil del municipio de Nezahualcóyotl Edo. de México  | Registro del Programa Interno de Protección Civil de la organización en la Coordinación de Protección Civil del municipio de Nezahualcóyotl para su autorización.                                    |   | X | X | X |   |   |   |   |  | 4 | Resultado de la verificación de la Coordinación de Protección Civil del municipio de Nezahualcóyotl (cuando aplique)  | Atención presencial (cuando aplique)                            |
| 14 | Municipio de Toluca  | Autoridades regulatorias  | Externo | Cumplimiento del Reglamento de Protección Civil del municipio de Toluca Edo. de México  | Registro del Programa Interno de Protección Civil de la organización en la Coordinación de Protección Civil y Bomberos del municipio de Toluca del municipio de Toluca para su autorización.         | X |   |   |   |   |   |   |   |  | 2 | Resultado de la verificación de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos del municipio de Toluca (cuando aplique)   | Atención presencial (cuando aplique)                            |
| 15 | Alcaldía Benito Juárez de la CDMX                            | Autoridades regulatorias  | Externo | Cumplimiento de la Ley de Gestión Integral de Riesgos y de Protección Civil de la Ciudad de México.   | Registro del Programa Interno de Protección Civil de la organización en la Dirección General de Prevención del Delito y Protección Civil de la Deleg. Benito Juárez de la Cdmx para su autorización. | X |   |   |   |   |   |   |   |  | 2 | Resultado de la verificación de la Dirección General de Prevención del Delito y Protección Civil de la Deleg. Benito Juárez de la Cdmx (cuando aplique)   | Atención presencial (cuando aplique)                            |
| 16 | Colaboradores  | Colaboradores             | Interno | El tratamiento de los datos personales de los empleados se apega a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en forma general y de forma específica a los artículos 19, 20 y 21 por parte de la Organización.<br>La información contenida en el expediente del personal, sea debidamente resguardada y se mantenga de manera íntegra y confidencial. | Capacitación y sensibilización respecto a la seguridad de la información que se maneja en la organización.   | X | X | X | X | X | X | X | X |  | 8 | Encuestas del clima laboral<br>Buzón CIA<br>Encuesta de Salida (En caso de renuncia voluntaria)   | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 17 | Proveedores  | Proveedores               | Externo | La información contenida en los contratos se mantenga de manera confidencial e íntegra.<br>Cumplir con los acuerdos contractuales.<br>Cumplir con los acuerdos de confidencialidad firmados.  | No hacer mal uso de los datos proporcionados a la organización.  | X |   |   |   |   |   |   |   |  | 3 | Contacto con el Responsable del proceso de Compras en caso de que se haga mal uso de la información y/o datos proporcionados por los proveedores.   | Llamada telefónica y/o correo electrónico.                      |
| 18 | Organismo de Certificación                                   | Proveedores               | Externo | Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado en la organización.  | Certificarse en la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022  | X | X | X | X | X | X | X | X |  | 8 | Informe de auditoría externa del SGSI de la organización.<br>Atención y seguimiento de los hallazgos detectados en la auditoría (NC y observaciones)  | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |
| 19 | Socios de la Organización                                    | Socios de la Organización | Interno | El uso de los datos personales de los socios se apega a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares por parte de la Organización.<br>Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado en la organización y estar certificado en la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022  | Disponibilidad oportuna de la información de la organización.  | X | X | X | X | X | X | X | X |  | 8 | Informes ejecutivos de las áreas de la organización<br>Revisión por la Dirección del SGSI   | Atención presencial, llamada telefónica y/o correo electrónico. |